

文水县民政局文件

文民发〔2024〕22号

文水县民政局 关于印发殡仪馆火化车间服务规范的通知

文水县殡葬服务中心：

现将《殡仪馆火化车间服务规范》印发给你们，望遵照执行。



殡仪馆火化车间服务规范

一、上岗要求

1. 统一着装，佩戴工号，挂牌上岗，仪容整洁大方，仪表端庄自然，仪态和蔼亲切。

2. 讲普通话，语言文明，不讲忌语，服务周到细致，做则“三声”、“四心”即：来有应声，问有答声，去有送声；接待热心，服务细心，解答问题耐心，接受意见虚心。

3. 遵纪守法，执行本馆各项规章制度，遵守行业纪律，不收馈赠，不刁难顾客。

4. 恪守职业道德，善待死者，尊重顾客，精心细致，一丝不苟，文明操作。

二、工作程序

1. 做好班前准备工作：①检查仪容，仪表、着装，佩戴工号；②整理环境卫生；③检查火化设备，检查油、电管线安全正常。

2. 确认遗体，确认服务项目，安排遗体入炉，引导家属完成骨灰。

3. 推照火化炉操作程序完成火化任务，做好骨灰整理、收装、发放等各项工作。

4. 填写《工作日本》。

5. 下班前做好卫生整理工作。

三、服务质量标准

1. 环境整洁，保障设备正常运行。

2. 24小时开展遗体火化业务。正常时间(根据xxx风俗

习惯，每日早 7 点到中午 12 点)火化，在手续齐全有效的前提下，及时安排遗体入炉火化:非正常时间(中午 12 点到次日早上 7 点)火化，在手续齐全有效的前提下，报值班领导同意并签字，由客服人员与遗体管理人员共同签字并到火化车间监督遗体火化。

3. 确保输到火化炉型(即普通炉与豪华炉)准确无误，骨灰领取单炉号准确无误，骨灰盒交接准确无误，骨灰盒交接准确无误，手续交接、骨灰发放等各项工作常到准确无误。

4. 按规定做好消防检查工作。

5. 做好火化统计工作，内容齐全清楚，数字准确无误。